



Jahresbericht 2020

Gathe 70
42107 Wuppertal

Tel. 0202 / 456444
Fax 0202 / 452808

info@krebsberatung-wuppertal.de
www.krebsberatung-wuppertal.de

Inhalt

1.	Die Psychosoziale Krebsberatungsstelle	2
2.	Institutionelle Rahmenbedingungen	3
3.	Leistungsspektrum	4
4.	Beratungsleistungen in 2020	6
5.	Vernetzung und Kooperation	8
6.	Qualitätssicherung	10

1. Die Psychosoziale Krebsberatungsstelle

Seit nunmehr **32 Jahren** ist die ambulante Psychosoziale Krebsberatungsstelle mit ihrem vielseitigen Unterstützungs- und Beratungsangebot für Krebskranke und Angehörige in Wuppertal fest etabliert. Im Mittelpunkt unseres Angebotes steht die psychosoziale Krebsberatung als Kernleistung der Krebsberatungsstelle. Gegenstand der Beratung können sowohl soziale Probleme, Überforderungen im Alltag und Fragen zu möglichen Sozialleistungen als auch vielfältige psychische Belastungen und Krisen sein, die im Kontext mit der Krebserkrankung entstehen. Zielgruppen sind Krebskranke und Angehörige, aber auch nahestehende Personen des sozialen Umfelds. Menschen aller Altersstufen werden in allen Krankheitsphasen beraten. Das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle steht allen Ratsuchenden zeitnah während des gesamten Krankheitsgeschehens kostenfrei zur Verfügung. Der Bedarf nach Information und psychosozialer Krebsberatung ist in allen Phasen der Erkrankung sehr groß. Nach einer aktuellen deutschen epidemiologischen Studie zeigen 52% aller Krebskranken eine ausgeprägte psychosoziale Belastung. ⁽¹⁾

Im Jahr 2020 nahmen insgesamt 334 Klienten das Angebot der Krebsberatungsstelle in Anspruch (s. Abb.1). In insgesamt **948 Beratungsgesprächen** sind Erkrankte und Angehörige informiert und psychoonkologisch beraten worden (s. Abb.2/S. 7). Durch die verbesserte Personalsituation konnte das Team die Beratungskontakte um 16% gegenüber dem Vorjahr steigern.

Allein in Wuppertal erkranken nach Angaben des epidemiologischen Krebsregisters NRW mehr als 2000 Menschen jährlich neu an Krebs. Durch verbesserte diagnostische und therapeutische Möglichkeiten sind viele Erkrankungen besser behandelbar und entwickeln längerfristige Verläufe, dadurch steigt der Bedarf an ambulanter psychosozialer Unterstützung.

Covid-19 Pandemie

Im Rahmen der Covid-19 Pandemie passte die Krebsberatungsstelle ihr Beratungsangebot entsprechend der Corona-Schutzverordnung an. Mit Ausnahme des 2. Quartals fanden alle Beratungen in der Krebsberatungsstelle unter besonderen Hygieneregeln vor Ort statt (Einzel und Paarberatungen). Ratsuchende, die Sorge vor einer Infektion hatten, wurden telefonisch beraten. Ab Dezember erweiterte die Krebsberatungsstelle ihr Beratungsangebot in Form einer zertifizierten Videoberatung. Durch die Corona-Pandemie besteht eine besonders schwere zusätzliche Belastung für viele Menschen, die durch eine Krebserkrankung belastet sind. In der Erkrankungssituation hat sich beispielweise gezeigt, dass Menschen mit einer aktiven, fortschreitenden oder metastasierenden Krebserkrankung eine schlechtere Prognose haben, wenn sie an COVID-19 erkranken, als Patienten mit einer stabilen Krankheitsphase. Verschiedene Krebsarten wie beispielsweise Blutkrebs unter intensiver Therapie oder Lungenkrebs gelten als Risikofaktoren für einen besonders schweren Verlauf von Covid-19. Im Rahmen einer Krebstherapie kann eine therapiebedingte Immunschwäche eine Infektion und möglicherweise auch einen schweren Verlauf begünstigen. Das Team, der Krebsberatungsstelle, stand auch im Homeoffice weiterhin allen Betroffenen und Angehörigen in dieser schwierigen Situation zur Seite.

(1) Mehnert A, Hartung TJ, Friedrich M, Vehling S, Brähler E, Härter M, Keller M, Schulz H, Wegscheider K, Weis J, Koch U, Faller H (2018): One in two cancer patients is significantly distressed: Prevalence and indicators of distress. *Psycho-Oncology* 27; 75-82 (DOI: 10.1002/pon.4464).

2. Institutionelle Rahmenbedingungen

Träger

Träger der Krebsberatungsstelle ist die **Psychosoziale Krebsberatung e.V** in Wuppertal. Der ehrenamtliche Vereinsvorstand setzte sich mit großem Engagement für die Belange der Krebsberatungsstelle und für eine zukunftssichere Finanzierung ein.

Finanzierung

Unser besonderer Dank richtet sich in erster Linie an die Stadt Wuppertal als zuverlässigen und sozial engagierten Partner, der die Krebsberatungsstelle all die Jahre unterstützte und somit den Wuppertaler Bürgern ein wohnortnahes Beratungsangebot ermöglicht.

Mit der neuen Gesetzgebung und der Verabschiedung des §65e im SGB V werden Krankenkassen nun verpflichtet, 40% der Brutto Gesamtpersonalkosten (davon 20% Sachkosten) für ambulante Krebsberatung als Anteilsfinanzierung zu übernehmen. Die Mittel konnten erst Mitte 2020 beantragt werden und wurden rückwirkend ab Januar bewilligt. Die Förderbewilligung für die Krebsberatungsstelle Wuppertal erfolgte für 3 Jahre.

Als unterstützende Überbrückungsfinanzierung hat das Land NRW die Krebsberatungsstelle (seit 2017) mitfinanziert. Die Gesamtfinanzierung bleibt jedoch weiterhin ungeklärt. In der Krebsberatungsstelle besteht dadurch eine große Planungsunsicherheit da es auch keinen gesetzlichen Leistungsanspruch an die gesetzliche und private Krankenkassenförderung gibt. Somit wird es auch zukünftig für den Vereinsvorstand eine sehr schwierige Aufgabe sein, das bestehende und bedarfsgerechte Angebot weiter zu finanzieren, solange es keine Regelfinanzierung gibt. Ohne die weitere verlässliche finanzielle Unterstützung der Stadt Wuppertal wird dies nicht zu schaffen sein.

Team

Heike Schiller **30 Stunden**
Diplom Sozialarbeiterin/Psychoonkologin (WPO/DKG)
seit 1996 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung,

Deborah Oladeji **20 Stunden**
M.Sc. Psychologin / psychologische Psychotherapeutin i. A.)
seit dem 01.10.2019 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung,

Anja Schöckl **15 Stunden**
seit dem 01.11.2019 Assistenzkraft der Krebsberatungsstelle
Schwerpunkt: Verwaltung und soziale Beratung

Frau Sabine Deiss (seit 2014 Beratungsfachkraft der Krebsberatungsstelle) ist im letzten Jahr durch eine schwere Erkrankung aus dem Team ausgeschieden.

Alle Beratungsfachkräfte verfügen über eine Befähigung zur psychosozialen Beratung. Frau Oladeji wird die psychoonkologische Weiterbildung 2021 abschließen.

Zugang zur Krebsberatungsstelle und Erstkontakt

Um möglichst allen Ratsuchenden den Kontakt zur Krebsberatungsstelle zu ermöglichen, ist der Zugang **niederschwellig** angelegt.

Das bedeutet:

- kostenlose Beratung, vertraulich, unbürokratisch und unabhängig
- sehr gute Erreichbarkeit in zentral-verkehrsgünstiger Lage
- regelmäßige Öffnungszeiten und offene Sprechstunden an fünf Wochentagen, Montag – Freitag von 10.00 – 14.00 Uhr und Termine nach Vereinbarung
- Kontaktmöglichkeiten/persönlich, telefonisch, per E-Mail, Fax oder Post
- zeitnahe Rückmeldung und Terminvergabe innerhalb weniger Tage, bei akuten Krisen auch am gleichen Tag

Der erste Kontakt zur Krebsberatungsstelle kommt meist telefonisch oder persönlich während der Öffnungszeiten zustande. Neben der Vergabe von Beratungsterminen geht es hierbei zunächst häufig um die Bereitstellung von Informationsmaterial und um eine erste Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem. Das anschließende ausführliche Beratungsgespräch kann im Rahmen von Einzel-, Familien- oder Paargesprächen erfolgen.

Die Krebsberatungsstelle verfügt über mehrere Beratungsräume, einen Gruppenraum, einen Empfangsraum und einen Wartebereich. Alle Beratungsräume gewährleisten die für eine Beratung erforderliche Vertraulichkeit. Der Zugang zu der Beratungsstelle ist barrierefrei.

3. Leistungsspektrum

Die ambulante psychosoziale Krebsberatung stellt die spezifischen, durch die Krebserkrankung generierten Problemlagen der Ratsuchenden in psychologischer, sozialer und wirtschaftlicher Hinsicht in den Mittelpunkt. Sie umfasst somit eine psychosoziale Beratung unter psychologischer und sozialer Schwerpunktsetzung. Da nahezu alle Lebensbereiche durch eine Krebserkrankung berührt werden können, beinhaltet die Beratung auch körperliche, ethische und spirituelle Aspekte.

Die ambulante psychosoziale Krebsberatung ist ein wesentlicher Bestandteil der psychoonkologischen Versorgung. An der Schnittstelle von stationärer zu ambulanter Betreuung sowie in der Nachsorge übernimmt die Krebsberatungsstelle wesentliche Versorgungsaufgaben und eine zentrale Lotsenfunktion.

Psychosoziale Beratung hat das Ziel, die Krankheitsverarbeitung zu unterstützen, die psychische Befindlichkeit sowie Begleit- und Folgeprobleme der medizinischen Therapie zu verbessern, soziale Ressourcen zu stärken, gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und damit die Lebensqualität der Betroffenen und ihrer Angehörigen zu erhöhen.

Grundlage aller Gespräche bilden die Prinzipien der klientenorientierten Gesprächsführung, mit dem Ziel, eine konstruktive Krankheitsverarbeitung zu unterstützen. Die Reduzierung der individuell vorhandenen psychischen und sozialen Belastung steht im Vordergrund der Beratungsarbeit.

Anamnese und Screening

Im Erstgespräch wird die Krebserkrankung, der Krankheits- und Therapieverlauf sowie deren Folgeerscheinungen erfragt. Es folgt eine ausführliche psychosoziale Anamnese incl. Screening (gem. S3 Leitlinie / Distress-Thermometer), sowie die persönliche Schilderung des Unterstützungswunsches. Die daraus resultierenden Informationen erfassen die individuellen Belastungen und den Beratungsbedarf.

Psychosoziale Beratung mit psychologischer Schwerpunktsetzung

Betroffene und Angehörige erhalten bei seelischen Krisen unmittelbare Unterstützung wie auch längerfristige Begleitungsangebote. Bei diagnostizierten psychischen Störungen vermittelt die Krebsberatungsstelle an niedergelassene psychologische/ärztliche Psychotherapeuten. Bis zum Beginn einer Psychotherapie bietet die Krebsberatungsstelle in Einzelfällen eine Brückenfunktion an.

Wir bieten:

- Krisenintervention: Stabilisierende Hilfen in akuten Krisensituationen
- Unterstützung beim Abbau von Ängsten und Belastungen (Distress)
- Begleitung bei der Verarbeitung der Erkrankung und der körperlichen und seelischen Beeinträchtigungen
- Begleitung bei progredientem Krankheitsverlauf
- Unterstützung bei der Kommunikation in Partnerschaft und Familie sowie im weiteren sozialen Umfeld
- Unterstützung bei Unsicherheiten in der Kommunikation mit minderjährigen Kindern von krebserkrankten Eltern
- Unterstützung bei der Bewältigung sozialer Krankheitsfolgen
- Begleitung von Hinterbliebenen
- Psychoedukation

Psychosoziale Beratung mit sozialer Schwerpunktsetzung ⁽²⁾

Durch eine Krebserkrankung sind viele Menschen auch in materieller Hinsicht existentiell bedroht und belastet. Bei sozialer oder sozialrechtlicher Beratung stehen Probleme im Zusammenhang mit sozialer Unterstützung, gesellschaftlicher Teilhabe, beruflicher Integration sowie die Erschließung von Versorgungsleistungen im Fokus. Ausgangspunkt ist eine Sozialanamnese, die den Versorgungsbedarf analysiert.

Innerhalb der Sozialberatung vermittelt die Krebsberatungsstelle Informationen, klärt gesetzliche Ansprüche und leitet diese gegebenenfalls ein. Durch Vermittlung verständlicher Informationen, Entscheidungshilfen und Koordination innerhalb des Beratungsprozesses gelingt es den Betroffenen, berechnete Ansprüche zu formulieren und ggf. mit Unterstützung einzuleiten.

(2) Der Begriff „sozial“ meint hier die Inhalte der „Sozialen Arbeit“

Die soziale Beratung umfasst:

- Analyse der wirtschaftlichen und sozialen Situation
- Aufklärung und Information über gesetzliche Leistungsansprüche (Krankenkassen, Pflegeversicherung, Rententräger, Arbeitsamt u.a.)
- Förderung der beruflichen Reintegration und soziale Unterstützung
- Hilfe bei der Neuordnung des Alltags in Familie und Beruf
- Konfliktmoderation bei Rückzug und Isolation
- Beantragung einmaliger Beihilfen über den Härtefond der Deutschen Krebshilfe, des Bundespräsidialamtes oder verschiedener Stiftungen
- Unterstützung bei der Anerkennung als Schwerbehinderter
- Beantragung onkologischer Rehabilitationsmaßnahmen
- Informationen über Patientenrechte/Patientenverfügungen/Vollmachten
- Begleitung in der palliativen Krankheitsphase

Darüber hinaus spielen die Vermittlung zu regionalen Selbsthilfeaktivitäten und die Eröffnung von Zugängen zu Versorgungsstrukturen eine wichtige Rolle. Die Krebsberatungsstelle übernimmt hier eine **Lotsefunktion** für die sozialen Belange und vereinfacht dadurch für Ratsuchende die Orientierung im Gesundheits- und Sozialsystem.

4. Beratungsleistungen 2020

Mit dem Begriff „Klienten“ fassen wir Erkrankte und Angehörige zu einer Personengruppe zusammen. Hauptanlass mit der Krebsberatungsstelle 2020 Kontakt aufzunehmen, war der Bedarf von Ratsuchenden nach qualifizierter Beratung und Begleitung. Je nach Bedarf umfasste eine persönliche Einzelberatung durchschnittlich 60 Minuten, bei Paarberatungen waren es durchschnittlich 80 Minuten. Für eine weiterführende Bearbeitung der Beratungsanliegen muss ein individueller Zeitaufwand hinzugerechnet werden für:

- Dokumentation
- Dienstleistungen wie z.B. Hilfestellung bei Anträgen, Widersprüchen u.a.
- Rückfragen bei Experten
- Internetrecherche
- Schriftwechsel und Telefonate mit Sachbearbeitern im Sozial- und Gesundheitsbereich
- Koordination von beteiligten Diensten bei komplexer Fallproblematik

Im Berichtszeitraum haben sich **334 Klienten** (s. Abb.1) mit ihren Anliegen an die Krebsberatungsstelle gewandt, davon **120 Personen (36%)** erstmalig.

Abb. 1

Einzelpersonen	weiblich	männlich	Summe	Erkrankte	Angehörige
n = 334 Klienten	244 (73%)	90 (27%)	334	194 (58%)	140 (42%)

Merkmale der Klienten

Mit 73% liegt der Anteil unserer weiblichen Klienten deutlich höher als der männliche Anteil. Das Durchschnittsalter der Ratsuchenden lag im Median bei 53 Jahren. Der Anteil der unter 60-jährigen liegt bei insg. 73%. Entsprechend der Altersverteilung ist ein hoher Anteil der

Erkrankten im erwerbsfähigen Alter, so dass viele Beratungsanliegen mit dem Themenkomplex der beruflichen Rehabilitation/Reintegration und den sozialen Krankheitsfolgen verbunden sind. 98% unserer Klienten haben ihren Wohnsitz in Wuppertal.

Kontakt zur Krebsberatungsstelle

Wie in den Vorjahren wurde der größte Teil unserer Klienten schon im Krankenhaus oder in den onkologischen/radiologischen Praxen auf die Krebsberatungsstelle aufmerksam. Dort liegen nicht nur die Flyer der Krebsberatungsstelle aus, sondern die Klienten erhalten oft gezielte Informationen seitens der Ärzte, Psychoonkologen und/oder der Sozialdienste über das Beratungsangebot der Krebsberatungsstelle. In einigen zertifizierten Krebszentren in Wuppertal finden die Betroffenen unsere Kontaktdaten direkt in ihrer Patientenmappe.

Zugangswege zur Krebsberatungsstelle (n=120 Erstberatungen, Mehrfachnennung)

- Empfehlung Ärzte und Fachleute aus Tumorzentren, onkologische Praxen, Akut-Kliniken, Krankenkassen, Dt. Krebshilfe, Krebsinformationsdienst, Krebsgesellschaften u.a. = 77%
- Internet = 53%
- Empfehlung Selbsthilfe/Verwandte/Bekannte = 39%
- Flyer, Zeitung, Aushang = 24%

Servicekontakte

Servicekontakte beschränken sich auf Terminkoordination und Informationsvermittlung. Sofern sie nicht im Rahmen eines Beratungsgesprächs erfolgen werden sie separat erfasst und sind nicht in der Summe der Beratungskontakte (Abb. 2) enthalten.

Beratungskontakte

Auch in diesem Berichtsjahr wurden alle Beratungsgespräche und Anliegen erfasst und laufend dokumentiert. Die folgende Abbildung 2 zeigt einen Überblick über die Anzahl der geleisteten Beratungskontakte mit ratsuchenden Klienten.

Abb. 2

Beratungskontakte 2020				
n = 948 Beratungskontakte	Summe	telefonisch	persönlich	schriftlich
Psychosoziale Beratung mit Erkrankten und Angehörigen	948	610	287	51

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 948 Beratungskontakte in der Krebsberatungsstelle dokumentiert. Dies ist eine Steigerung um 16% gegenüber dem Vorjahr

In der Pandemie wünschten sich viele Hochrisiko-Klienten zur Entlastung vermehrt eine Telefonberatung. Dadurch erhöhte sich die Anzahl der Telefonberatung um 38% gegenüber dem Vorjahr.

Die Beratungskontakte gliedern sich in folgende Leistungen auf (n=948; Mehrfachnennung)

- Beratung zu Psychosozialen Schwerpunktthemen = 465
- Beratung zu sozialen Schwerpunktthemen = 435
- Beratung zu psychologischen Schwerpunktthemen = 159
- Psychoonkologische Kriseninterventionen = 101

Je nach individueller Lebenssituation können eher soziale oder psychologische Inhalte im Vordergrund stehen, oder auch psychosoziale Schwerpunktthemen Gegenstand innerhalb einer Beratung sein.

Im Verlauf oder Nachgang der Beratung werden häufig Koordinierungsleistungen deutlich, die mit oder im Namen der Klienten durch die KBS erbracht werden. Die Krebsberatungsstelle steht den Klienten als Schnittstelle zu den anderen Leistungserbringern zur Seite und fungiert so als Lotse im Sozial- und Gesundheitssystem. Im Berichtsjahr wurden für 391 Fälle (n=948 Beratungskontakte) zusätzliche Leistungen dokumentiert bei denen wir externe Angebote wie z.B. ambulante Dienste, Pflegestützpunkte, SAPV Brückendienste u.a. weitervermittelten oder auch Unterstützung bei Antragstellungen erbrachten.

Setting (n= 948)

Die Beratungskontakte erfolgten in Form von 838 Einzelberatungen (88%) und 110 Paar- und Familienberatungen.

Tumorarten/Tumorstatus

Die im Berichtszeitraum erfassten Lokalisationen der Krebserkrankungen waren mit insg. 28 unterschiedlichen Primärtumore breit gestreut.

Die häufigsten von uns dokumentierten Krebserkrankungen sind: Brust, Darm, Lunge, Eierstock, Prostata, Kopf/Hals Tumore, Gehirn und Tumor der Haut.

Die Lokalisationen der Krebserkrankungen waren breit gestreut. 8% der beratenen Personen waren durch Zweit- oder weitere Tumorerkrankungen belastet. 16% der Erkrankten befanden sich in einem progredienten Tumorstatus. Tendenziell nehmen die Beratung eher Menschen mit Krebserkrankungen an, die medizinisch eine schlechtere Prognose haben, weil dadurch häufig die psychosoziale Belastung erhöht ist. Auch im Jahr 2020 erreichten wir Menschen in allen Krankheitsphasen. Rund 60% haben eine Erstberatung innerhalb eines Jahres nach der Tumordiagnose erhalten, bei 29% der Ratsuchenden lag die Diagnose länger zurück. Bei 11% lagen mehr als 5 Jahre zwischen Diagnose und Erstberatung.

5. Vernetzung und Kooperation

Die Krebsberatungsstelle ist mit vielen regionalen und überregionalen Einrichtungen, Organisationen, Praxen und Selbsthilfegruppen vernetzt. Zur Übernahme einer Lotsenfunktion in der psychosozialen Krebsnachsorge ist eine gute regionale Vernetzung Voraussetzung. Als Bestandteil der fachonkologischen Behandlungskette steht die Krebsberatungsstelle allen örtlichen stationären, ambulanten und nachsorgenden Diensten kooperativ mit ihren Kompetenzen zur Verfügung.

Zu den bewährten Netzwerk- und Kooperationspartnern gehören:

- Einrichtungen der medizinischen Rehabilitation
- Kliniken und niedergelassene Ärzte
- Krankenkassen und Rentenversicherung

- Einrichtungen der palliativen Versorgung
- Psychotherapeuten und Psychoonkologen
- Selbsthilfegruppen
- Anbieter von Reha-Sport und Pflege
- Kommunale Stellen, Behörden
- Andere Gesundheits- und Beratungsdienste

Durch regelmäßige Kontaktpflege der Krebsberatungsstelle mit den örtlichen Kliniken werden Netzwerkkontakte kontinuierlich weiter ausgebaut. In Kooperationsgesprächen mit den Fachärzten, Pflegepersonal, Psychologen und Sozialdiensten werden die Kooperationen reflektiert, ggf. Maßnahmen zu Verbesserungen eingeleitet. Die gute Vernetzung der Krebsberatungsstelle wird auch an dem hohen Anteil von Ratsuchenden mit 77% (siehe unter Punkt 3 / Kontakt zur Krebsberatungsstelle) deutlich, die von den Fachleuten auf das Angebot aufmerksam gemacht werden.

Facharbeitskreise

Aktive Netzwerkarbeit umfasst zusätzlich den regelmäßigen fachlichen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus verwandten Arbeitsbereichen. Sie erfolgte im Berichtsjahr durch Teilnahme an folgenden Gremien und Arbeitskreisen

- Arbeitskreis Fachgruppe Beratung in Lebensfragen der Stadt Wuppertal
- Qualitätsverbund Krebsberatung NRW
- Arbeitsgruppe Netzwerk Psychoonkologie Wuppertal
- Palliativ Netzwerk Wuppertal
- BAK e.V. /Bundesarbeitsgemeinschaft für ambulante Krebsberatungsstellen

Öffentlichkeitsarbeit

Um die Krebsberatungsstelle sowohl bei den Erkrankten und ihren Angehörigen als auch bei den Behandlern im klinischen und im niedergelassenen Bereich bekannt zu machen, stehen folgende Medien bereit:

- Webseite: www.krebsberatung-wuppertal.de liefert Informationen zum Beratungsangebot, zur personellen Ausstattung und zur Erreichbarkeit
- Flyer: enthält Informationen über Aufgaben und Angebote der Krebsberatungsstelle und alle Kontaktdaten
- Roll-up: zur Präsentation der Beratungsstelle auf Veranstaltungen

Unsere Homepage wurde im Berichtsjahr neugestaltet und wird kontinuierlich gepflegt. Die wichtigsten regionalen und überregionalen Internetportale und Adress-Wegweiser zum Thema Krebs verweisen auf unsere Webseite oder auf die Anschrift der Krebsberatungsstelle.

Die Vernetzung der Krebsberatungsstelle wird zudem über die Teilnahme an Veranstaltungen sowie die gezielte Vorstellung der Beratungsstelle durch Vorträge ausgebaut. Im Berichtszeitraum vielen Veranstaltungen sowie Vorträge der Krebsberatungsstelle durch die Corona-Schutzverordnungen aus.

6. Qualitätssicherung

Seit vielen Jahren sind die Krebsberatungsstellen in NRW miteinander vernetzt, um die Qualität der Beratungsleistungen zu verbessern und um eine verbesserte flächendeckende psychosoziale Versorgung krebskranker Menschen landesweit zu erreichen.

Die Qualitätssicherung der Krebsberatung Wuppertal erfolgt nach den geltende „S3 Leitlinie für psychoonkologische Diagnostik, Beratung und Behandlung von erwachsenen Krebspatienten“ sowie an den im Dezember 2018 veröffentlichten “Empfehlungen für das Leistungsspektrum und Qualitätskriterien ambulanter psychosozialer Krebsberatungsstellen” des Nationalen Krebsplans (NKP).

Qualitätsverbund Krebsberatung NRW

Seit 2015 ist die Krebsberatungsstelle Mitglied im „Qualitätsverbund Krebsberatung NRW“. Unter Federführung der Krebsgesellschaft NRW und unter wissenschaftlicher Begleitung durch die Psychoonkologische Versorgungsforschung der Klinik I für Innere Medizin an der Uniklinik Köln arbeiten in diesem NRW Verbund 12 Krebsberatungsstellen zusammen, um sich gemeinsam qualitativ weiterzuentwickeln. Der Verbund bildet eine langfristig angelegte, trägerübergreifende Plattform zur strukturierten Umsetzung anerkannter Qualitätskriterien und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der ambulanten psychosozialen Krebsberatung.

Jährlich wird in diesem Verbund auch ein einrichtungsübergreifender Qualitätsbericht zu den erbrachten Beratungsleistungen erstellt und veröffentlicht. Durch diese einrichtungsübergreifende Berichterstattung und Evaluation werden die Leistungen der psychosozialen Krebsberatung zudem transparent, nachvollziehbar und vergleichbar.

Dokumentation

Alle leistungsbezogenen Daten der Krebsberatungsstelle werden mit einem EDV-gestützten System dokumentiert und ausgewertet.

Das Dokumentationssystem erfasst Klientenmerkmale wie Alter und Geschlecht, die personenbezogenen Kontaktdaten, die Krebsdiagnose und relevante Daten zur Krankheitsgeschichte.

Die Dokumentation der Beratungsleistung umfasst: Datum der Beratung, Art (persönlich, telefonisch, schriftlich) und Dauer des Gesprächs, Setting (Einzel, Paar-/Familiensetting), Ort der Beratung, Name der Beratungsfachkraft, Beratungsanlässe der Klienten sowie Schwerpunktthemen der Beratung, Beratungsaufträge sowie eingeleitet Maßnahmen und Weitervermittlungsempfehlungen. Voraussetzung für die Dokumentation ist eine vorab eingeholte schriftliche Einverständniserklärung der Klienten. Anonyme Beratungen sind auch möglich.

Mit dem Jahresbericht wird die Arbeit der Krebsberatungsstelle jährlich neu transparent auf der Internet-Homepage der Krebsberatungsstelle veröffentlicht.

Für das nächste Jahr ist ein EDV-Systemwechsel auch im gesamten Qualitätsverbund geplant. Die Beratungsinhalte der neuen Leistungs-Empfehlungen sind in der neuen Software besser abgebildet und das System ist kostengünstiger.

Erhebung der Klientenzufriedenheit

Wir führen in der Krebsberatungsstelle regelhaft eine Klientenbefragung zur internen Qualitätssicherung durch. Die Befragung unserer Klienten zu Erfahrungen mit der Beratungsstelle und zur Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen vermitteln uns wichtige

Hinweise zu den verschiedenen Qualitätsbereichen. Mit Hilfe dieser Klientenbefragung können wir unser Beratungsangebot laufend optimieren und die gewünschten Änderungen einleiten. In der diesjährigen Auswertung der Fragebögen zur Zufriedenheit bewerteten 90% der Klienten das Beratungsangebot (inkl. der Rahmenbedingungen/Erreichbarkeit, Zugang, Terminvergabe, Räumlichkeiten) mit sehr gut und 10% mit gut (Antwortmöglichkeiten/sehr gut, gut, weniger, überhaupt nicht).

Fortbildungen / Supervision / Intervision

Wir sichern unseren hohen fachlichen Standard durch regelmäßige Intervision (2 x mtl.) und Supervisionen sowie onkologischen Weiterbildungen. Im Berichtszeitraum vielen leider die Fortbildungen und externe Supervisionen durch die Corona-Schutzverordnungen aus.

Qualitätshandbuch

Die Krebsberatungsstelle arbeitet an einem internen Qualitätshandbuch. Dieses beinhaltet Verfahrensanweisungen zu den organisatorischen Abläufen und eine Verschriftlichung der Beratungsprozesse, ein verbindliches Beschwerdemanagement und Anweisungen für den Umgang mit medizinischen und psychiatrischen Notfällen (Krisenmanagement).